ZEBRA *OneCare* ESSENTIAL
Services d'assistance pour produits professionnels

Document de description de service

V1.0, 8 juin 2015

Introduction

Ce document décrit les services fournis par Zebra Technologies (« Zebra ») en vertu des contrats de maintenance **Zebra *OneCare* Essential** et **Service Center Essential**. Les contrats de maintenance **Zebra *OneCare* Essential** sont acquis au moment de l'achat de produits ou dans les 30 jours suivant l'achat de ceux-ci. Les contrats de maintenance **Service Center Essential** sont acquis dans les 30 jours suivant l'achat d'un produit. Ce document décrit également les responsabilités des clients en vertu de ces contrats de maintenance ainsi que les limitations et restrictions afférentes.

En vertu de ces contrats de maintenance, Zebra fournit des services d'assistance technique, de réparation, de logistique ainsi que d'autres services techniques détaillés aux présentes. Ces services sont exécutés au sein de centres d'assistance exploités par Zebra, ou de centres d'assistance supervisés par Zebra et qui utilisent les mêmes processus de test et le même matériel que les sites de production. Ces contrats de maintenance sont disponibles en utilisant les références qui suivent la nomenclature SKU : **SSE- ou SCE-.**

Zebra fournit le présent document de description de service avec le dossier de bienvenue du contrat de maintenance qui inclut :

- La lettre de bienvenue
- La confirmation de commande et la confirmation de service, notamment le numéro de contrat de maintenance
- Les instructions d'assistance client

1. Description des services d'assistance technique

1.1. **Assistance technique :** vous trouverez dans les instructions d'assistance client toutes les coordonnées de contact du support technique (« **Assistance technique** »), que ce soit par téléphone, e-mail ou Internet. Zebra propose des services d'assistance technique pendant les heures ouvrées suivantes (à l'exception des jours fériés observés par Zebra) :

1.1.1. Amérique du Nord (NA) et Amérique latine (LA) : du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (UTC-5)

1.1.2. Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA) : du lundi au vendredi, de 8 h à 19 h (UTC+1)

1.1.3. Asie-Pacifique (APAC) : du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h (UTC+10)

Objectif de niveau 1 Zebra - Temps de réponse de quatre (4) heures à partir de la réception de l'appel. Les appels téléphoniques sont enregistrés pour des raisons de suivi de qualité et de formation, lorsque la législation locale le permet. Remarque : lorsque Zebra fournit une assistance technique, existante ou de substitution, propre à certains produits (par exemple WLAN), les conditions de cette assistance continuent de s'appliquer à ces produits.

 ©2015 ZIH Corp et/ou ses filiales. Tous droits réservés.
Zebra et la tête de zèbre stylisée sont des marques commerciales de ZIH Corp., déposées dans de nombreux pays. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

1.2. **Progression des requêtes :** lorsqu'une requête technique ne peut être résolue au niveau 1, Zebra la fait automatiquement progresser à l'assistance de niveau d'expertise supérieur, y compris aux équipes de développement de Zebra et de tiers associés, conformément à ses procédures établies.

1.3. **Localisation, analyse et résolution du problème.** L'interlocuteur du centre d'assistance technique vous assiste dans les tâches suivantes :

1.3.1. Compléter une déclaration d'incident

1.3.2. Évaluer la nature du problème

1.3.3. Activer l'outil de diagnostic d'équipement (le cas échéant)

1.3.4. Identifier le problème

1.3.5. Résoudre le problème

1.3.6. En l'absence de résultat, l'assistance technique Zebra peut créer un numéro de RMA au nom du client pour déclencher une réparation (Section 2).

1.4. **Service de diagnostic d'équipement** Zebra offre l'accès à un outil de diagnostic d'équipement qui consiste en une application s'exécutant sur les ordinateurs portables compatibles Zebra. Le cas échéant, l'assistance technique Zebra utilise cet outil pour procéder au diagnostic de pannes de l'équipement. Le client peut télécharger l'outil de diagnostic d'équipement sur le portail d'assistance Zebra technologies Enterprise Support (« Portail d'assistance ») à l'adresse https://portal.zebra.com/Support/US-EN (voir clause 3.1). Accédez aux éléments de menu Software Downloads (Téléchargements), Mobile Computers (Ordinateurs portables) et Developer Kits and Software Tools (Kits de développement et outils logiciels). L'outil est proposé avec les codes à barres de stock à jour, les fichiers d'installation et le manuel d'utilisation. Connectez-vous avec le numéro de contrat, ou tout autre identifiant fourni dans les instructions d'assistance client. Téléchargez l'outil sur un ordinateur portable couvert par un contrat de maintenance Zebra. Avant téléchargement, le client doit accepter le contrat de licence d'utilisation de Zebra. Zebra propose une assistance technique pour l'outil de diagnostic d'équipement, et le client peut être amené à télécharger la dernière version disponible de l'outil.

1.5. **Champ d'application de l'assistance logicielle :** Zebra offre une assistance technique au logiciel tout en excluant les applications personnalisées, les modifications et les configurations spécifiques du client.

1.6. **Accès à la dernière version logicielle.** Le centre d'assistance peut demander au client de télécharger la dernière version disponible du logiciel, en vertu des dispositions de la clause 5.13. Le logiciel est livré sous forme lisible par ordinateur avec la documentation appropriée et doit être utilisé conformément au contrat de licence d'utilisateur final (CLUF).

2. Description des services de réparation

2.1. **Demande d'Autorisation de retour de matériel (RMA) :** le client doit disposer d'une RMA pour renvoyer un produit en panne au centre de services de réparation Zebra. Le client peut demander une RMA par le biais des coordonnées de contact présentes dans les instructions d'assistance client ainsi que sur le portail RMA : https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html. Tout produit reçu sans formulaire RMA valide sera renvoyé ou détruit, au choix de Zebra.

2.2. **Durée de réparation et délai de retour :** Zebra met en œuvre des efforts raisonnables pour réparer tout produit en trois (3) jours d'assistance (« délai de retour ») à compter de la réception du produit au centre de service. Le service est fourni avec une compétence et une diligence raisonnables. La gravité du problème affectant le produit pouvant être variable, les délais de retour sont indicatifs et non garantis. Le délai de retour se mesure en jours d'assistance ouvrés. Zebra se réserve le droit de remplacer le produit par un produit du même modèle et de configuration identique, en sachant que son numéro de série sera différent de celui du produit envoyé en réparation.

2.3. **Couverture complète en vertu des contrats de maintenance Zebra OneCare Essential :** en vertu de ses contrats de maintenance ***Zebra OneCare Essential*** (contrats SSE acquis dans un délai de 30 jours à compter de l'achat du produit) Zebra s'engage à réparer, restaurer ou remplacer les produits affectés par une panne fonctionnelle et par l'usure dans le cadre d'une utilisation normale ou par des dommages accidentels pour les produits couverts. Sont inclus dans le cadre de l'option « Comprehensive Coverage » (Couverture complète), notamment, la restauration, la réparation ou le remplacement d'articles affectés par des dommages accidentels :

2.3.1. boîtiers, plastiques, écrans, écrans tactiles/tablettes graphiques, claviers/pavés numériques fissurés ou cassés ;

 ©2015 ZIH Corp et/ou ses filiales. Tous droits réservés.
Zebra et la tête de zèbre stylisée sont des marques commerciales de ZIH Corp., déposées dans de nombreux pays. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

2.3.2. gâchettes, fenêtres de scanner et accessoires cassés ou manquants, dont stylets, dragonnes, protections d'écran, trappes de batterie, selon le cas.

Remarque : les batteries sont exclues du cadre de l'option « Comprehensive Coverage » (Couverture complète), mais il est possible de les couvrir par l'option « Battery » correspondante. Voir les clauses 4.3 et 4.4.

2.4. **Couverture en vertu des contrats de maintenance Service Center Essential :** le contrat **Service Center Essential** (SCE, acquis dans les 30 jours suivant l'achat d'un produit) ne comprend pas l'option « Comprehensive Coverage » (Couverture complète). En vertu du contrat **Service Center Essential**, Zebra s'engage à réparer, restaurer ou remplacer les produits touchés par une panne fonctionnelle et par l'usure dans le cadre d'une utilisation normale. Les réparations de produits affectés par des dommages accidentels sont exclues. Le client peut modifier le contrat **Service Center Essential** pour inclure l'option « Comprehensive Coverage » (Couverture complète). Voir les limitations et restrictions à la clause 6.4.

2.5. **Retour des équipements dans l'état d'origine constructeur :** les produits réparés sont renvoyés dans l'état original en sortie d'usine. Les ordinateurs portables sont remis dans leur configuration constructeur d'origine, avec la version la plus récente du logiciel. Si vous choisissez l'option « Commissioning » (Mise en service), Zebra retourne les ordinateurs portables dans la configuration choisie par le client (voir clauses 4.2 et 5.5).

2.6. **Livraison.** Zebra propose une livraison de tous les articles réparés par voie terrestre jusqu'au site spécifié par le client et prend à son compte tous les coûts et risques associés au transport. En Amérique du Nord, le client peut choisir l'option « Express » qui assure une livraison pour le lendemain (voir clause 4.6).

3. Description des autres services inclus dans les contrats de maintenance Essential

3.1. **Assistance Internet :** le portail d'assistance, accessible à l'adresse https://portal.zebra.com/Support/US-EN, publie régulièrement des informations liées aux erreurs et à leurs solutions. Ce site fournit des informations sur les futures mises à jour logicielles (telles que définies à la clause 5.13 et aux clauses suivantes) et les produits connexes, ainsi que l'accès à la documentation, aux spécifications, à la documentation technique du logiciel, et plus encore. Zebra se réserve le droit de modifier ou d'interrompre le portail d'assistance à tout moment.

3.2. **MP6xxx – étalonnage post-réparation :** le centre de service de Zebra procédera à la réparation et à l'étalonnage des balances, conformément aux tolérances de construction applicables. Le client est responsable du respect de la législation nationale en vigueur relative à l'étalonnage et au contrôle des balances avant leur utilisation à des fins commerciales. L'installation doit être entreprise par un personnel qualifié, formé sur le produit concerné et titulaire des homologations légales relatives à la métrologie dans le pays d'usage. Il convient, avant toute utilisation à des fins commerciales, de respecter les règles de vérification des balances et les méthodes d'homologation nationales ou locales en vigueur.

3.3. **Licences par port de commutateur sans fil :** le cas échéant, Zebra installe la dernière version du logiciel sur le produit réparé et obtient une licence client par port avant de renvoyer celui-ci.

3.4. **Évaluation des utilisateurs :** sur le portail d'assistance, le client peut remplir une série de questionnaires à choix multiples. Ces questionnaires concernent des produits différents et ont pour but d'évaluer les connaissances des utilisateurs et leur compréhension des produits, technologies et solutions Zebra. Une fois le questionnaire en ligne complété, Zebra délivre un rapport identifiant les lacunes potentielles et les recommandations de formation pour mener à bien l'adoption par les utilisateurs et accroître la productivité.

4. Services en option

Outre les services décrits aux sections 1 à 3, les contrats de maintenance **Zebra OneCare Essential** et **Service Center Essential** proposent les services en option suivants. Ces services en option ne s'appliquent pas à tous les produits Zebra. Nos clients peuvent identifier les produits concernés sur le Portail d'assistance. Il n'est pas possible d'acquérir ces options sans contrat de maintenance **Zebra OneCare Essential** ou **Service Center Essential** associé. Le client peut décider d'ajouter un ou plusieurs services en option lors du passage de la commande. Le bon de confirmation de commande de Zebra indique les services compris dans le contrat.

4.1. **Tableau de bord des services de réparation :** cette option (« Repair Services Dashboard ») propose un outil Web configurable qui donne accès à une suite de rapports d'analyse de réparations, remplacements et statuts d'assistance technique pour les produits couverts par le contrat. Les identifiants de connexion et leur

 ©2015 ZIH Corp et/ou ses filiales. Tous droits réservés.
Zebra et la tête de zèbre stylisée sont des marques commerciales de ZIH Corp., déposées dans de nombreux pays. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

mot de passe correspondant seront transmis au client pour qu'il puisse accéder à ces rapports. Le client doit fournir toutes les informations nécessaires avant configuration.
Remarques : le délai entre la réception de toutes les informations requises et la mise en ligne des données sur le tableau de bord peut aller jusqu'à six (6) semaines. Les tableaux de bord des services de réparation ne sont pas disponibles dans toutes les zones géographiques. Contactez votre représentant des services d'assistance pour en connaître la disponibilité dans votre région. Vous trouverez des formulaires de demande sur le site Zebra OneCare, www.zebra.com >Services >Support Services (Services d'assistance).
Références : OPT-DASHBOARD-10, OPT-DASHBOARD-20, OPT-DASHBOARD-30, OPT-DASHBOARD-50

4.2. **Services de mise en service (disponibles en Amérique du Nord, dans certains pays de la zone EMEA et en Australie/Nouvelle-Zélande) :** par l'option « Commissioning », Zebra propose le chargement d'applications et la gestion de configuration des ordinateurs portables comme suit :

4.2.1. En vertu de l'option de chargement d'applications (« Application Loading »), Zebra procède, lors de la réparation, à l'archivage et à la réinstallation de toutes les applications client sur le produit.

4.2.2. En vertu de l'option de gestion de la configuration (« Configuration Management »), Zebra procède, lors de la réparation, au chargement d'informations spécifiques, telles que les adresses IP, sur les produits.

Remarque : pour bénéficier des services d'installation, votre contrat doit couvrir un minimum de 20 produits de même configuration. Si, pour mener à bien la réparation, un logiciel tiers (non Zebra) est nécessaire et sa licence doit être acquise auprès de son éditeur, les délais de réparation et de retour (clause 2.2) sont susceptibles de changer.
Références : OPT-COMM-10, OPT-COMM-20, OPT-COMM-30

4.3. **Option de maintenance des batteries :** l'option « Battery Maintenance » étend la Couverture complète (voir clause 2.3) aux batteries du client de Zebra. En vertu d'une RMA, le client renvoie son ordinateur portable avec les batteries, ou les batteries seules, conformément au processus standard en application (clause 5.2). Zebra procède au test de toutes les batteries et change celles dont la charge est inférieure à 80 %.

4.3.1. L'option de maintenance des batteries présente deux niveaux. Pour chaque niveau, Zebra constitue une réserve de batteries de rechange et en gère les stocks, la sécurisation et le suivi.

4.3.1.1. L'option « Premium » propose une quantité illimitée de batteries neuves. Zebra réapprovisionne la réserve selon le besoin pendant toute la durée du contrat.

4.3.1.2. L'option « Standard » propose une batterie neuve par ordinateur portable déclaré dans le contrat. La quantité de batteries présentes dans la réserve est donc limitée au nombre d'ordinateurs portables faisant l'objet du contrat. À épuisement de la réserve de batteries de rechange, Zebra garantit le test des batteries du client pendant la période de validité restante du contrat.

4.3.2. Dans le cadre de l'option « Premium », si Zebra juge excessives les demandes de changement de batterie par le client, Zebra peut, à son entière discrétion, procéder à l'audit des méthodes de gestion des batteries du client. Le cas échéant, Zebra assistera le client dans la mise en œuvre de pratiques de gestion des batteries efficaces. Si les demandes du client sont toujours considérées comme excessives, Zebra se réserve le droit de facturer des frais d'assistance, de suspendre le contrat d'assistance ou de prendre toutes les autres mesures qu'il juge appropriées.

4.3.3. Batteries défectueuses : Zebra identifie comme défectueuses les batteries dont la puissance est inférieure à 80 % de leur capacité nominale et procède à la mise au rebut de celles-ci conformément aux politiques environnementales de Zebra.
Format de référence :

- Option « Premium » avec des batteries de durée de vie standard : OPT-MC[0-9][0-9]-BTMT1X-, OPT-MC[0-9][0-9]-BATMNT-
- Option « Premium » avec des batteries longue durée : OPT-MC[0-9][0-9]-BATMNT-30, OPT-MC[0-9][0-9]-BTMT2X-
- Option « Standard » avec des batteries de durée de vie standard : OPT-MC[0-9][0-9]-STBT-30, OPT-MC[0-9][0-9]-STBT1X-
- Option « Standard » avec des batteries longue durée : OPT-MCXX-STBT2X-, OPT-MC[0-9][0-9]-STBT-30
  Remarque : les batteries longue durée ne sont pas disponibles pour tous les modèles d'ordinateurs portables.

 ©2015 ZIH Corp et/ou ses filiales. Tous droits réservés.
Zebra et la tête de zèbre stylisée sont des marques commerciales de ZIH Corp., déposées dans de nombreux pays. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

4.4. **Option de restauration des batteries :** l'option « Battery Refresh » permet au client de recevoir un envoi groupé unique de batteries de rechange du type spécifié par la référence de chaque produit couvert par le contrat, à une adresse précisée par le client.

4.4.1. En vertu du contrat, le client est habilité, par produit, à recevoir :

4.4.1.1. une batterie neuve au dix-huitième mois (18) d'un contrat de 3 ans ;

4.4.1.2. une batterie neuve au dix-huitième mois (18) et une seconde batterie neuve au trente-sixième mois (36) d'un contrat de 5 ans ;

4.4.1.3. une batterie neuve dans les seize (16) semaines à compter de la date de début du renouvellement d'un contrat de maintenance de deux (2) ans **Zebra *OneCare Essential***. **Remarque :** en raison des délais de livraison dans ce secteur d'activité, il peut arriver que les envois de batteries soient retardés et dépassent les seize (16) semaines spécifiées.

4.4.2. Dans l'éventualité d'un besoin anticipé de batteries, Zebra requiert un préavis de 16 semaines avant livraison. Veuillez remarquer que les délais de livraison peuvent varier et, bien que Zebra s'efforce de respecter au mieux les dates de livraison demandées, la date réelle de livraison sera confirmée par Zebra uniquement après réception de la demande de livraison anticipée.

Format de référence :

- restauration de batteries de durée de vie standard : OPT-MC[0-9][0-9]XXBR-SB-[0-9]0
- restauration de batteries longue durée : OPT-MC[0-9][0-9]XXBR-EB-[0-9]0
- renouvellement de l'option de remplacement de batterie pour batterie standard : OPT-MC[0-9][0-9]XXBR-SB-2R
- renouvellement de l'option de remplacement de batterie pour batterie longue durée : OPT-MC[0-9]XXBR-EB-2R

4.5. **Option d'enlèvement pour ordinateurs portables industriels (ex-Psion) (disponible uniquement en Amérique du Nord et certains pays de l'UE) :** le client peut, à son choix, demander l'enlèvement des produits en panne et leur livraison au centre de service Zebra. Le client peut demander une RMA sur le portail RMA et programmer un enlèvement par coursier. Quand une RMA est demandée avant l'heure limite définie selon l'emplacement du produit, ce dernier sera collecté le jour même ou le jour ouvré (local) suivant. Zebra organise le transport, prend en charge les frais de livraison et les risques associés. Vérifiez la disponibilité du service d'enlèvement auprès de votre interlocuteur Zebra.

Formats de référence : OPT-CL-xxxx-10, OPT-CL-xxxx-20, OPT-CL-xxxx-30

4.6 Livraison express (Amérique du Nord uniquement) : cette option permet une livraison express du ou des produits réparés le jour ouvré suivant la demande, à une adresse précisée par le client. Tous les frais de livraison ainsi que les risques associés au retour du ou des produits au client sont pris en charge par Zebra.

Formats de référence : OPT- EXPSHIP-xx, OPT-ADCEXPSHIP-xx

5. Responsabilités du client

5.1. **Processus de réservation de contrat de maintenance :** Zebra requiert les informations suivantes pour compléter le processus de réservation d'un contrat de maintenance et/ou de fourniture de services.

5.1.1. La liste complète, au format électronique, des numéros de série de tous les produits qui doivent être couverts par le contrat de service.

5.1.2. La liste complète, au format électronique, des numéros de série de toutes les stations d'accueil et tous les accessoires qui doivent être couverts par le contrat de service.

5.1.3. Les noms et adresses e-mail de contact pour les notifications de renouvellement de contrat.

5.1.4. Pour l'option de tableau de bord des services de réparation, remplir et envoyer le formulaire de demande sur le site Zebra OneCare, www.zebra.com >Services >Support Services (Services d'assistance).

5.1.5. Les noms et adresses e-mail de contact pour l'envoi de rapports d'activité et d'équipements manquants (Amérique du Nord uniquement).

5.1.6. Le cas échéant, les détails de mise en service (voir clause 5.5).

5.2. **Demande de réparation (« RMA »).** Avant retour de tout produit pour sa réparation, le client doit solliciter un numéro d'Autorisation de retour de matériel (RMA) en prenant contact avec le centre d'assistance qui lui est affecté ou en consultant le portail RMA indiqué dans les instructions d'assistance client ainsi qu'à

 ©2015 ZIH Corp et/ou ses filiales. Tous droits réservés.
Zebra et la tête de zèbre stylisée sont des marques commerciales de ZIH Corp., déposées dans de nombreux pays. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

l'adresse https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html. Tout produit reçu sans formulaire RMA valide sera renvoyé ou détruit au choix de Zebra.

5.3. **Emballage.** Le client doit emballer tous les articles conformément aux usages commerciaux habituels. Le client doit également veiller à ce que le numéro RMA soit clairement visible à l'extérieur de l'emballage. Le Client peut être redevable des frais de réparation si le produit est endommagé lors de son transport en raison d'un emballage inadéquat.

5.4. **Livraison.** Si les produits sont expédiés par une méthode et un transporteur désignés par le client, ce dernier prend à sa charge tous les coûts et risques associés au transport.

5.5. **Services de mise en service (disponible en Amérique du Nord et certains pays de la zone EMEA) :** si l'option de mise en service (« Commissioning ») a été choisie :

5.5.1. **Chargement d'applications :** le client doit fournir à Zebra toutes les applications logicielles et tous les composants nécessaires à l'installation et à la configuration du produit, accompagnés des instructions d'installation, au minimum dix (10) jours ouvrés avant la première mise en œuvre. Tout au long de la durée de validité de ce service, le client doit transmettre les mises à jour et/ou les révisions dès leur disponibilité.

5.5.2. **Gestion de la configuration :** le client doit fournir à Zebra toutes les informations propres au site, telles que les adresses IP, les configurations logicielles et les licences de port, ceci au minimum dix (10) jours ouvrés avant la première mise en œuvre. Tout au long de la durée de validité de ce service, le client doit transmettre les mises à jour et/ou les révisions dès leur disponibilité.

5.6. **Processus de demande de RMA dans le cadre de l'option de maintenance des batteries :** dans le cadre de l'option de maintenance des batteries, le client peut, à condition de solliciter une RMA, envoyer les batteries en panne au centre de service Zebra sans l'ordinateur portable. Dans ce cas, le client doit demander une RMA en indiquant le numéro de série du ou des ordinateurs portables associés aux batteries renvoyées.

5.7. **Processus de demande de RMA pour remplacement d'accessoires :** en vertu des contrats **Zebra OneCare Essential**, le client peut demander le remplacement d'accessoires perdus ou endommagés. Lors de la demande de RMA, le client doit indiquer la référence et/ou la description des accessoires demandés. Si la RMA est demandée via le portail RMA (voir clause 5.2), le client doit indiquer ces informations dans le champ de texte de commentaire libre. Il n'est pas possible de demander des accessoires de remplacement seuls, mais toujours en association avec un produit en panne entrant dans le cadre de la RMA. Reportez-vous à la matrice d'applicabilité du Portail d'assistance pour obtenir la liste des accessoires classés par produit.

5.8. **Processus de demande de RMA pour remplacement de trappe de batterie :** le client doit indiquer s'il souhaite une trappe de batterie standard (1X) ou longue durée (2X) lors de toute demande de trappe pour les produits applicables (MC30XX, MC70XX). En l'absence d'indication, Zebra expédie la trappe de compartiment de batterie par défaut correspondant à la nomenclature du modèle désigné.

5.9. **Activation du WAN (réseau étendu) :** le client est responsable de l'activation des équipements WAN compatibles avec son fournisseur de réseau étendu.

5.10. **Signalement d'erreur :** le client doit signaler rapidement toute erreur détectée au centre d'assistance Zebra. Le client doit coopérer avec le centre d'assistance Zebra afin de recréer et diagnostiquer chaque erreur.

5.11. **Accès à distance :** si nécessaire, le client permettra d'accéder au système à distance, pour procéder au diagnostic et à la réparation.

5.12. **Inscription :** le client doit s'inscrire sur le Portail d'assistance pour obtenir ses identifiants de connexion Zebra et, ainsi, procéder à des téléchargements de logiciel. Les demandes de téléchargement de logiciel s'effectuent en envoyant le formulaire « Request Download » (Demande de téléchargement) sur le Portail d'assistance.

5.13. **Installation des dernières versions logicielles :** le client doit télécharger et déployer la dernière version des logiciels applicables depuis le Portail d'assistance, en temps opportun et de façon efficace, pour tous les produits client.

5.14. **Mise à niveau matérielle :** les versions logicielles plus récentes peuvent nécessiter la mise à niveau du matériel.

5.15. **Supervision du logiciel :** le client supervise, distribue et administre l'utilisation des logiciels présents sur les produits client. Le client doit mettre en œuvre des procédures visant à protéger de tout accès non autorisé ses informations personnelles et d'entreprise ainsi que ses sites de sauvegarde.

5.16. **Conformité aux clauses du contrat :** le client accepte de télécharger, copier ou déployer uniquement les versions logicielles pour lesquelles il a reçu une validation expresse de Zebra, obtenue par le biais du Portail d'assistance. Ce droit est accordé uniquement pour les numéros de série spécifiques des produits

 ©2015 ZIH Corp et/ou ses filiales. Tous droits réservés.
Zebra et la tête de zèbre stylisée sont des marques commerciales de ZIH Corp., déposées dans de nombreux pays. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

couverts par le contrat, et n'accorde pas le droit de fournir des copies, transférer ou distribuer toute version du logiciel que ce soit sur un autre produit ou à une tierce partie, quels qu'ils soient. Si le client enfreint cette condition, Zebra se réserve le droit de facturer des frais d'assistance consécutifs à la mise en conformité, d'interrompre le service d'assistance ou de prendre toutes les autres mesures qu'il juge appropriées. Zebra se réserve le droit de vérifier la conformité des clients en faisant examiner leurs dossiers par un vérificateur indépendant externe.

5.17. **Conformité aux clauses de la licence :** il incombe au client de respecter ou de faire respecter par l'utilisateur final (le cas échéant), toutes les clauses des contrats de licence d'utilisation relatifs au logiciel. Si le client ou l'utilisateur final enfreint ces contrats de licence d'utilisation, Zebra se réserve le droit d'interrompre le service d'assistance ou de prendre toutes les autres mesures qu'il juge appropriées.

6. Limitations et restrictions

6.1. Toutes les caractéristiques et options proposées par **Zebra OneCare Essential** ne s'appliquent pas à tous les produits dans toutes les zones géographiques. Rendez-vous sur le Portail d'assistance pour consulter les matrices d'applicabilité de produit et de zones géographiques.

6.2. Le service ne couvre pas les imperfections cosmétiques sur les plastiques extérieurs n'affectant pas les fonctionnalités du produit.

6.3. Une fois qu'un produit a été catalogué en fin de vie (EOL) par Zebra, cela peut avoir un impact direct sur le service. Zebra déploiera des efforts raisonnables pour réduire cet impact et informer le client.

6.4. Zebra n'est aucunement dans l'obligation de fournir des services d'assistance pour un produit :

6.4.1. qui a été réparé, modifié ou altéré par d'autres personnes que les membres du personnel d'assistance autorisé par Zebra ou manipulé frauduleusement (cela inclut l'installation non autorisée de logiciels) ;

6.4.2. qui a été soumis à des contraintes physiques ou électriques inhabituelles, à de mauvais traitements ou à des forces externes ou qui a été exposé à des conditions qui dépassent le cadre d'une utilisation normale, hors des paramètres opérationnels et environnementaux indiqués dans les spécifications applicables du produit ;

6.4.3. qui n'exécute pas la dernière version du logiciel disponible ;

6.4.4. pour lequel le client ne respecte pas les obligations présentées dans le contrat et/ou le contrat de licence d'utilisation en vigueur.

6.5. **Service Center Essential** (SCE) – Ce contrat n'inclut pas l'option de couverture complète (« Comprehensive Coverage »). En vertu de ce contrat de maintenance, Zebra se réserve le droit de facturer au client tous les frais d'assistance consécutifs au remplacement ou à la réparation de produits affectés par des dommages accidentels, d'interrompre les services d'assistance et de prendre toutes les autres mesures qu'il juge appropriées. Les activités suivantes peuvent être facturées :

6.5.1. Remplacement de pièces ou accessoires consommables, spécifiquement à chaque produit.

6.5.2. Réparation de problèmes causés par des catastrophes naturelles ou d'origine humaine, y compris sans toutefois s'y limiter, les incendies, vols et inondations risquant d'endommager ou de détruire des composants internes ou externes.

6.5.3. Réparation de problèmes causés par des accessoires ou périphériques tiers non approuvés par écrit par Zebra pour une utilisation avec le produit.

6.5.4. Réparation de problèmes causés par l'utilisation du produit en dehors de ses caractéristiques opérationnelles ou environnementales, ou par des réparations entreprises par des tiers.

6.5.5. Réparation de problèmes causés par des modifications ou des tentatives de réparation non autorisées.

6.5.6. Travaux hors remise en état, notamment, mais sans s'y limiter, les procédures d'administration et de l'opérateur, la reprogrammation et la formation de l'utilisateur ou de l'opérateur.

6.5.7. Identification des problèmes et/ou travaux de réparation ou de résolution de problèmes effectués avec des produits non autorisés, par exemple du matériel ou des logiciels non expressément répertoriés sur le formulaire de demande de maintenance.

6.5.8. Tout processus de sauvegarde ou de restauration de fichier autre que ceux inclus dans le service d'installation (le cas échéant).

6.5.9. Programmation et tests d'une application non menés à terme, ou intégration système non entreprise par Zebra et non expressément répertoriée comme prise en charge.

6.5.10. Utilisations de versions logicielles autres que celles indiquées aux présentes.

6.6. La mise à disposition d'une mise à jour du système d'exploitation n'est pas incluse dans ce service. Le client doit acheter une telle mise à jour séparément. Zebra recommande que les produits du client soient couverts

 ©2015 ZIH Corp et/ou ses filiales. Tous droits réservés.
Zebra et la tête de zèbre stylisée sont des marques commerciales de ZIH Corp., déposées dans de nombreux pays. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

par un contrat de maintenance lorsque le client procède à l'acquisition d'une mise à jour de système d'exploitation pour ces mêmes produits.

6.7. Aucun incident détecté (NTF). Zebra se réserve le droit de comptabiliser les retours avec statut NTF du client.

6.7.1. Si la proportion de retours avec statut NTF dépasse 10 % du nombre total de retours par trimestre calendaire pour la totalité des produits déployés par le client, Zebra travaillera conjointement avec le client afin d'identifier les raisons d'un tel excès de NTF. Un plan d'action sera ensuite établi pour viser à faire passer le taux de NTF en dessous du seuil de 10 % (« seuil NTF »).

6.7.2. Si le client ne parvient pas à mettre en application le plan d'action et/ou à réduire le taux de NTF sous le seuil NTF défini, Zebra se réserve le droit de facturer au client la maintenance des produits au-delà de ce seuil, sur la base du temps passé et des matériaux utilisés, d'interrompre le service d'assistance ou de prendre toutes les autres mesures qu'il juge appropriées. Zebra examinera la proportion d'équipements renvoyés avec statut NTF à la date d'expiration du contrat. Si la proportion de NTF dépasse le seuil défini, elle impactera directement sur le tarif de renouvellement du contrat.

6.8. Dommages accidentels : en vertu du contrat **Zebra OneCare Essential**, Zebra se réserve le droit de comptabiliser le taux de produits renvoyés pour réparation suite à des dommages accidentels (comme défini à la clause 2.3).

6.8.1. Si la proportion de retours dépasse 20 % du nombre total de retours par trimestre calendaire pour la totalité des produits déployés par le client, Zebra travaillera conjointement avec le client afin d'identifier les raisons d'un tel excès de dommages accidentels. Un plan d'action sera ensuite établi pour viser à faire passer ce taux sous le seuil de 20 % (« Seuil excessif de dommages »).

6.8.2. Si le client ne parvient pas à mettre en application le plan d'action et/ou à réduire le taux de produits endommagé par accident en dessous du seuil excessif de dommages au cours du trimestre calendaire suivant, Zebra se réserve le droit de facturer au client tous les frais d'assistance nécessaire, sur la base des tarifs en vigueur de Zebra, d'interrompre le service d'assistance ou de prendre toutes les autres mesures qu'il juge appropriées. Zebra examinera la proportion des équipements renvoyés et endommagés de façon accidentelle à la date d'expiration du contrat. Si cette proportion dépasse le seuil défini, elle impactera directement sur le tarif de renouvellement du contrat.

6.8.3. Si Zebra estime le nombre de dommages accidentels excessif, systématique ou provenant d'une mauvaise utilisation du produit, alors que le client n'a pas dépassé le seuil excessif de dommages, Zebra se réserve le droit de procéder à un audit du client. Le client se verra facturer des frais de réparation, à la seule discrétion de Zebra et conformément à ses tarifs en vigueur, pour des produits considérés par Zebra comme endommagés suite à une mauvaise manipulation ou une utilisation imprudente ou irréfléchie.

6.9. Si Zebra estime que les demandes de remplacement d'accessoires de la part du client (clause 3) sont excessives, systématiques ou consécutives à une mauvaise utilisation du produit, Zebra se réserve le droit de procéder à un audit du client. Le client se verra facturer des frais de réparation, à la seule discrétion de Zebra et conformément à ses tarifs en vigueur, pour des accessoires considérés par Zebra comme endommagés suite à une mauvaise manipulation ou une utilisation imprudente ou irréfléchie.

6.10. Ce service ne prend pas en charge les imperfections cosmétiques sur les plastiques extérieurs n'affectant pas les fonctionnalités du produit.

6.11. Le client doit s'assurer de retirer les cartes SIM avant expédition des produits à Zebra pour réparation. Même si Zebra applique des mesures de sécurité strictes pour protéger de la meilleure façon possible l'équipement du client et les informations confidentielles stockées dans les centres de service Zebra (via la carte SIM du client ou autres médias similaires), Zebra ne garantit pas la protection de la carte SIM du client et des adresses IP des clients, des adresses MAC, des configurations logicielles, des licences par port, des clés WEP, des configurations spéciales, des codes de sécurité et de toute autre information, y compris des informations commerciales ou personnelles (ci-après dénommées « informations confidentielles du client »). Zebra décline toute responsabilité résultant d'une incapacité à protéger les informations confidentielles du client.

6.12. Pour les options de remplacement et maintenance de la batterie, le client ne peut pas acquérir de couverture partielle (par exemple, le client ne peut pas assurer cent (100) produits dans un contrat et n'assurer la maintenance que de cinquante (50) de ces produits dans le cadre du service).

6.13. Ce service exclut l'activation d'équipements WAN sur le réseau du fournisseur de réseau étendu du client. Si la réparation d'un équipement WAN nécessite le remplacement de l'émetteur-récepteur WAN, le client doit activer cet équipement sur le réseau de son fournisseur WAN.

 ©2015 ZIH Corp et/ou ses filiales. Tous droits réservés.
Zebra et la tête de zèbre stylisée sont des marques commerciales de ZIH Corp., déposées dans de nombreux pays. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

7. Définitions générales

Les définitions des termes suivants régissent le champ d'application du service décrit aux présentes.

« Configuration » : paramètres spécifiques qui définissent la conception opérationnelle propre au client final, reposant sur les fonctionnalités spécifiques de tels produits. La configuration du produit est variable et dépendante de facteurs tels que les informations propres au site du client ou aux paramètres WLAN ou WWAN, sans se limiter à ces seuls exemples.
« Contrat » : contrat spécifique du client, portant un numéro d'identification unique, constitué de la confirmation de commande, du document de description de service et des conditions générales.
« Client » : entité qui fait l'acquisition de services auprès de Zebra Technologies.
« EOL » : « End of Life » (fin de vie), date après laquelle le produit n'est plus fabriqué.
« Client utilisateur final » : client ou utilisateur final de la fonction (lorsque les deux sont dissociés) dont les produits sont couverts par le service.
« Assistance technique niveau 1 » : assistance technique obtenue lors du premier appel/e-mail au centre d'assistance. Le service d'assistance technique répond aux questions techniques relatives aux produits et propose des services de diagnostics afin d'identifier les problèmes et dysfonctionnements courants, d'analyse et, si possible, de procéder à la résolution du problème. Les problèmes non résolus sont transmis au service possédant un niveau d'expertise supérieur.
« Ordinateur portable » : appareil informatique portatif de classe professionnelle, multifonction.
« Produit(s) » : équipements éligibles pour couverture par le présent contrat.
« Temps de réponse » : temps écoulé entre la demande initiale et la première réponse du représentant de l'assistance technique Zebra. Cette période se mesure en jours d'assistance ouvrés.
« RMA » : autorisation de retour de matériel (« Return Material Authorization »), ou procédure et formulaire à remplir pour obtenir un numéro d'identification associé au produit retourné pour réparation.
« Portail RMA » : portail qui permet de déposer une demande de RMA : https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html.
« Service » : services des contrats de maintenance **Zebra OneCare Essential** et **Service Center Essential** tels que décrits aux présentes.
« Logiciel » : programme informatique sous forme lisible par ordinateur inclus dans le produit tel qu'il est livré et essentiel au fonctionnement de celui-ci comme précisé explicitement dans les caractéristiques publiées du produit.
« Jours d'assistance ouvrés » : jours de la semaine pendant lesquels Zebra fournit des services d'assistance technique, de réparation, de logistique ainsi que d'autres services techniques détaillés aux présentes (clause 1.1).
« **Portail d'assistance » :** portail d'assistance Zebra technologies Enterprise Support : https://portal.zebra.com/Support/US-EN.
« Conditions générales » : accord en vigueur entre Zebra (ou l'une de ses filiales) et le client, régissant l'achat du service ou, en l'absence d'un tel accord, les conditions générales de vente régionales standard de Zebra, incluses ou mentionnées dans le bon de confirmation de commande de Zebra.

Zebra Technologies, Zebra, Zatar sont des marques commerciales ou des marques déposées de Zebra Technologies Corp, et de ses filiales, et sont utilisées sous licence. SYMBOL est une marque commerciale de Symbol Technologies, Inc., filiale à cent pour cent de Zebra Technologies Corp. PSION est une marque commerciale de PSION, Inc., filiale à cent pour cent de Zebra Technologies Corp. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

©2015 ZIH Corp.
Tous droits réservés.

Zebra et la tête de zèbre stylisée sont des marques commerciales de ZIH Corp., déposées dans de nombreux pays. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.